

ENVOI DES LETTRES DE RECLAMATION PAR E-MAIL

Les réclamations de bulletinage peuvent être envoyées par e-mail à partir de Virtua en sélectionnant la méthode de transmission "E-mail" lors de la création de la réclamation (voir le manuel de bulletinage, point 5.2.3.1).

Si vous le souhaitez, vous pouvez également transmettre ces lettres à vos fournisseurs sous forme électronique en les "imprimant" dans un fichier avant de les joindre à un e-mail. Cette méthode fait appel à une "imprimante virtuelle", dans la mesure où aucun document papier n'est produit lorsqu'on l'applique.

Les tests effectués montrent que l'on a le choix entre deux options :

1. conversion des lettres de réclamation en fichiers PDF, identiques aux impressions générées par Virtua, que l'on envoie ensuite par e-mail en documents attachés ;
2. conversion des lettres de réclamation en fichiers Word, afin de pouvoir éditer le texte, ajouter ou supprimer des informations, puis procéder à un envoi par e-mail.

Ces deux solutions sont décrites en détail ci-dessous.

1. Création de lettres de réclamation au format PDF

1.1 Installation d'un convertisseur PDF

Afin de pouvoir transformer les lettres produites par Virtua en fichiers PDF, vous devez disposer d'un convertisseur PDF sur votre poste de bulletinage. Le logiciel que nous vous recommandons d'utiliser à cet effet, **si vous n'en avez pas d'autre**, est PDFCreator, qui est gratuit et donne de bons résultats.

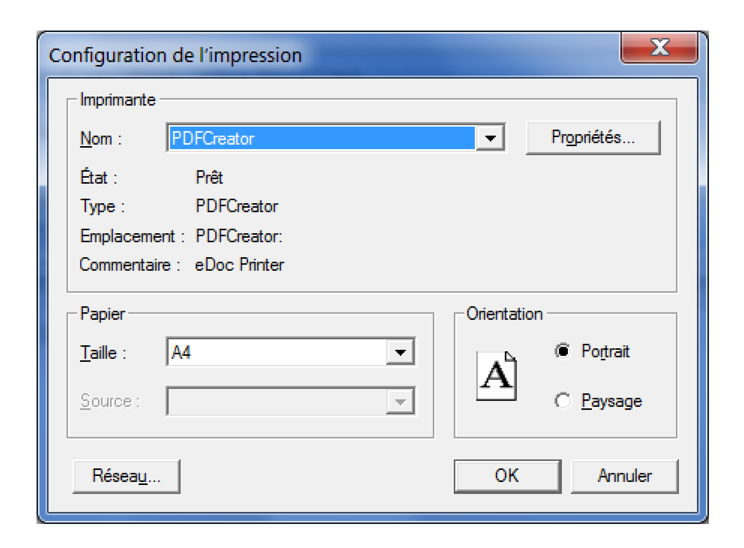
- Les bibliothécaires de l'Université ont la possibilité de télécharger cet utilitaire via le système de distribution GDL (http://gdl.unige.ch). Pour l'installation, il est conseillé de suivre les instructions contenues dans le mode d'emploi.

- Les bibliothécaires de la Ville et des institutions partenaires peuvent se procurer ce logiciel à l'adresse suivante : http://sourceforge.net/projects/pdfcreator/ et l'installer, s'ils y sont autorisés, en validant les options proposées par défaut.

PDFCreator fonctionne comme une "imprimante virtuelle" : tout document envoyé vers cette "imprimante" est converti en un fichier PDF, mais aucune impression réelle n'est produite. C'est la raison pour laquelle il est déconseillé de définir PDFCreator comme imprimante par défaut sur votre PC.

1.2 Utilisation de l'imprimante PDF à partir de Virtua

Lorsque vous voulez obtenir les lettres de réclamation générées par Virtua en format PDF, et non sur papier, il vous suffit de configurer l'impression de la manière suivante : dans Virtua, ouvrez le menu *Fichier*, *Config. impr.*, sélectionnez l'imprimante *PDFCreator* et cliquez sur OK :

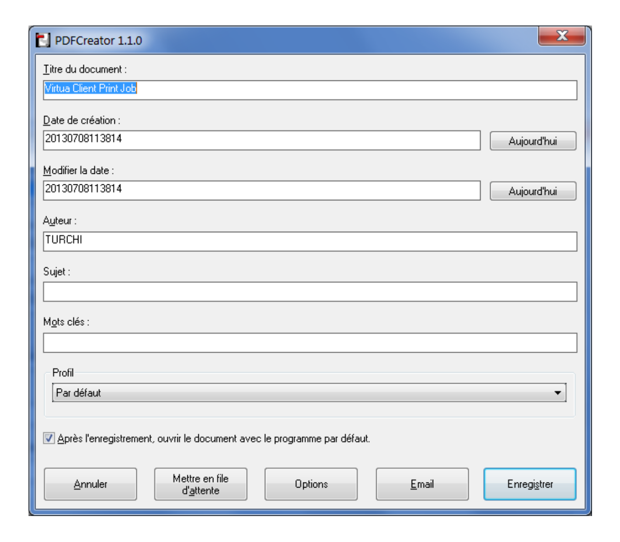


Si vous utilisez un logiciel différent de PDFCreator (par exemple Adobe Acrobat), sélectionnez l'imprimante correspondante dans le menu déroulant (Adobe PDF ou autre).

Pour revenir au mode d'impression traditionnel après avoir effectué vos réclamations, modifiez la configuration de Virtua selon la procédure décrite ci-dessus et sélectionnez votre imprimante habituelle.

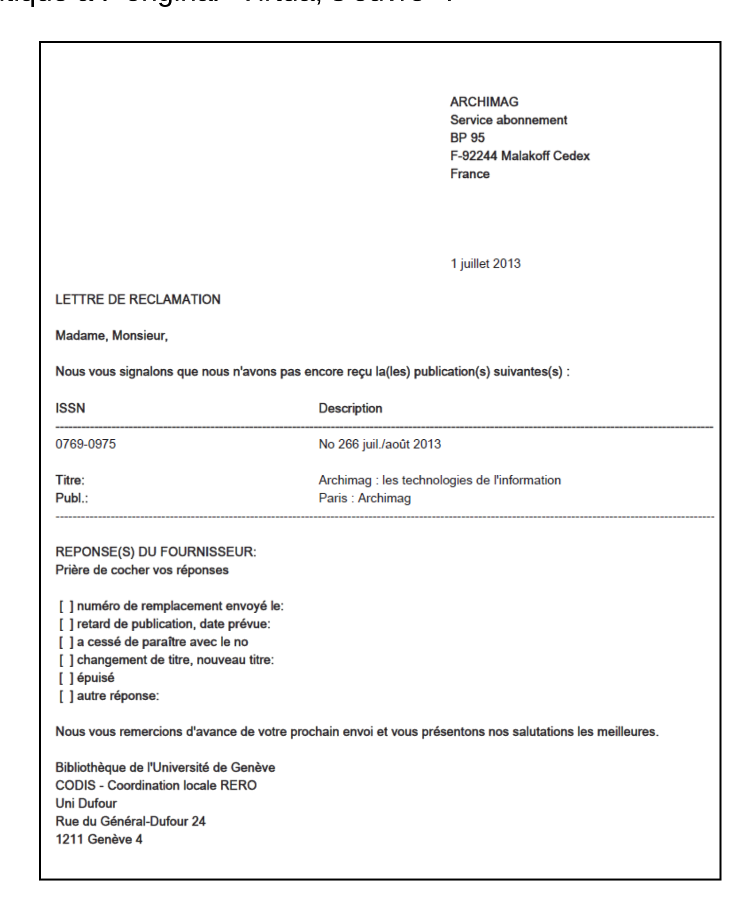
1.3 Création d'un document PDF

Procédez aux réclamations de la manière usuelle, en vous référant au manuel de bulletinage (chapitre 5). Lorsque vous cliquez sur le bouton "Transmettre" et que vous confirmez l'impression, une nouvelle fenêtre s'ouvre :



Si vous ne souhaitez pas visualiser la lettre de réclamation après l'avoir enregistrée, décochez la case "Après l'enregistrement, ouvrir le document avec le programme par défaut".

Cliquez sur *Enregistrer*, ce qui va faire apparaître une fenêtre dans laquelle vous pourrez choisir le répertoire dans lequel vous allez sauvegarder votre document (par défaut, le système propose le dernier emplacement utilisé). Vous pouvez par exemple créer un dossier spécifique *Réclamations* dans l'espace *Mes documents*. Vous devez également attribuer un nom à votre fichier : pour ce faire, référez-vous à des éléments qui rendent la réclamation facilement identifiable (titre du périodique, volume, numéro, références du fournisseur, etc.). Cliquez ensuite sur *Enregistrer*. Le document PDF, identique à l'"original" Virtua, s'ouvre[1] :



ARCHIMAG
Service abonnement
BP 95
F-92244 Malakoff Cedex
France

1 juillet 2013

LETTRE DE RECLAMATION

Madame, Monsieur,

Nous vous signalons que nous n'avons pas encore reçu la(les) publication(s) suivantes(s) :

ISSN	Description
0769-0975	No 266 juil./août 2013
Titre:	Archimag : les technologies de l'information
Publ.:	Paris : Archimag

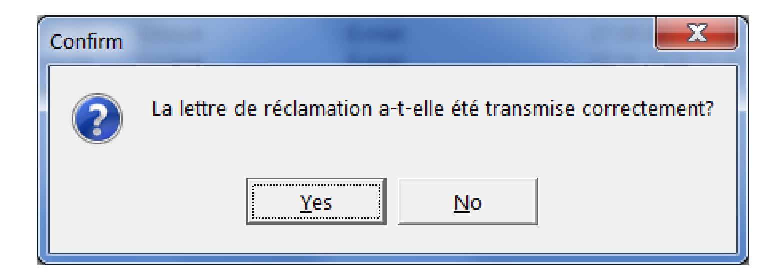
REPONSE(S) DU FOURNISSEUR:
Prière de cocher vos réponses

[ ] numéro de remplacement envoyé le:
[ ] retard de publication, date prévue:
[ ] a cessé de paraître avec le no
[ ] changement de titre, nouveau titre:
[ ] épuisé
[ ] autre réponse:

Nous vous remercions d'avance de votre prochain envoi et vous présentons nos salutations les meilleures.

Bibliothèque de l'Université de Genève
CODIS - Coordination locale RERO
Uni Dufour
Rue du Général-Dufour 24
1211 Genève 4

<u>Attention</u> : lorsque vous revenez dans Virtua après avoir effectué une réclamation de bulletinage selon cette procédure, il se peut que la fenêtre suivante soit encore ouverte :



<u>N'oubliez pas de cliquer sur Yes</u>. Cela permettra de mettre fin au processus de réclamation de manière correcte et de faire en sorte que le fascicule traité reçoive le statut "Réclamé" dans l'écran de bulletinage.

[1] Cela ne se produit pas si vous avez désactivé l'option d'ouverture automatique après sauvegarde, cf. ci-dessus.

1.4 Envoi des réclamations par e-mail

Une fois que votre document est enregistré, vous pouvez rédiger un e-mail générique de réclamation destiné à votre fournisseur ("Veuillez trouver notre réclamation en attaché") et joindre le(s) fichier(s) PDF concerné(s) à votre message.



Si vous utilisez toujours le même texte, le plus simple est de créer un modèle de message.
L'ajout d'un sujet / d'un corps de texte peut également se faire à l'aide d'un raccourci clavier.

Les documents créés selon cette méthode sont au format PDF. Cela veut dire qu'il n'est pas possible de les modifier, à moins de disposer d'un logiciel *ad hoc*. Si vous souhaitez retravailler le texte avant d'envoyer vos réclamations, suivez la procédure décrite au point 2.

2. Création de réclamations au format Word (impression dans un fichier)

Pour pouvoir utiliser cette option et transformer les lettres produites par Virtua en fichiers Word, vous devez définir une imprimante de type "FILE" sur votre poste de bulletinage en suivant les instructions données ci-dessous.

2.1 Configuration de l'imprimante "FILE"

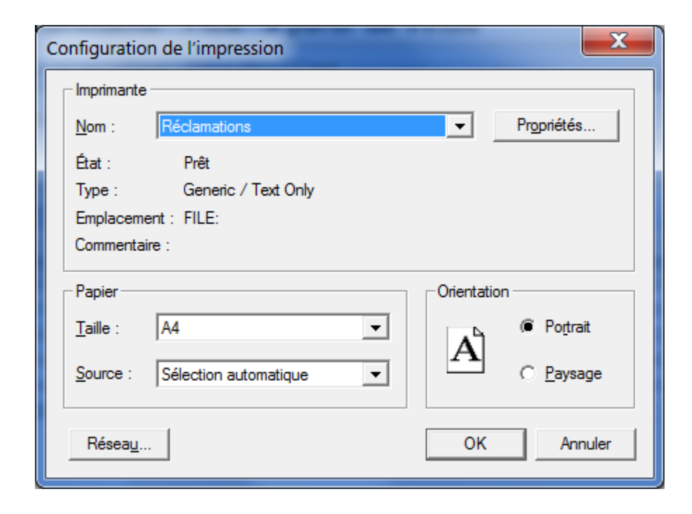
Allez dans *Démarrer*, *Périphériques et imprimantes :*

- cliquez sur *Ajouter une imprimante*, puis sur l'entrée *Ajouter une imprimante locale* ;
- dans *Choisir un port d'imprimante*, cochez *Utiliser un port existant* et sélectionnez *FILE: (Impression dans un fichier)* dans le menu déroulant → *Suivant* ;
- sélectionnez le fabricant *Generic* et l'imprimante *Generic / Text Only* → *Suivant* ;
- acceptez, le cas échéant, l'option proposée par le système concernant le pilote → *Suivant* ;
- attribuez un nom à la nouvelle imprimante (par exemple Réclamations, ou Commandes/Réclamations si vous l'utilisez aussi pour les acquisitions) ; ne la définissez pas comme imprimante par défaut → *Suivant* ;
- cochez, le cas échéant, l'option *Ne pas partager cette imprimante* → *Suivant* ;
- n'imprimez pas de page de test → *Terminer*.

Il est déconseillé de définir cette imprimante comme imprimante par défaut, car dans ce cas tous les documents envoyés à l'impression depuis votre PC seront transférés dans un fichier au lieu de s'imprimer sur papier.

2.2 Utilisation de l'imprimante "FILE" à partir de Virtua

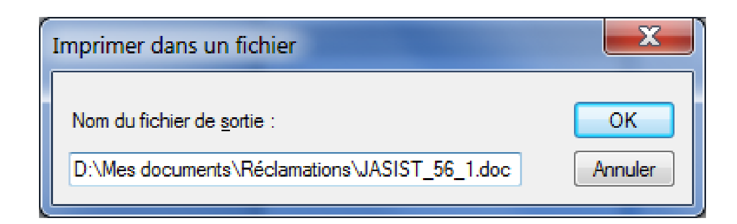
Lorsque vous désirez convertir vos réclamations en fichiers Word, vous devez configurer Virtua de la manière suivante : dans le menu *Fichier*, *Config. impr.*, sélectionnez l'imprimante *Réclamations* (ou autre, selon le nom que vous lui aurez attribué) et cliquez sur OK :



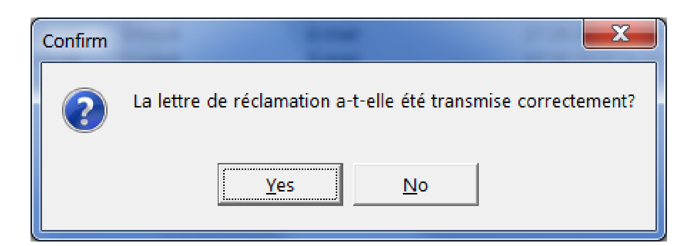
Pour revenir au mode d'impression traditionnel après avoir traité vos réclamations, rétablissez la configuration initiale de Virtua en sélectionnant votre imprimante habituelle.

2.3 Création d'un fichier Word

Effectuez votre réclamation selon la marche à suivre usuelle (cf. manuel de bulletinage, chap. 5). Lorsque vous cliquez sur le bouton "Transmettre" et que vous confirmez l'impression, une nouvelle fenêtre s'ouvre, demandant le nom du fichier de sortie :



Spécifiez le chemin correspondant au répertoire de destination (par exemple un dossier créé à cet effet dans *Mes documents* sur un disque local)[2]. N'oubliez pas d'attribuer un nom et une **extension** au fichier (.doc est recommandé, afin que le document puisse ensuite être ouvert par Word) et cliquez sur OK. La fenêtre suivante s'ouvre :



Cliquez sur Yes. Cela ne déclenchera pas l'impression de votre lettre sur papier, mais permettra simplement de mettre fin au processus de réclamation de manière correcte et de faire en sorte que le fascicule traité reçoive le statut "Réclamé" dans l'écran de bulletinage.

Vous pouvez ensuite ouvrir et traiter le fichier que vous avez enregistré comme n'importe quel document Word, en lui apportant les modifications nécessaires.

Il est à noter que le fichier Word qui résulte de cette conversion diffère quelque peu du document PDF équivalent, lequel permet d'avoir une mise en page très propre. Il vous faudra notamment supprimer les marques de paragraphe (¶) initiales afin de rétablir la présentation de la lettre sur une seule page.

2.4 Envoi des réclamations au format Word par e-mail

Une fois vos corrections effectuées, il vous suffit de rédiger un e-mail destiné à votre fournisseur et d'attacher le(s) fichier(s) pertinent(s) à votre message.

Si vous utilisez toujours le même texte, le plus simple est de créer un modèle de message (par exemple : Réclamation / Veuillez trouver notre réclamation en attaché).
L'ajout d'un sujet / d'un corps de texte peut également se faire à l'aide d'un raccourci clavier.

[2] Si vous laissez ce champ vide, le document sera enregistré par défaut dans C:\Program Files\Vtls\Virtua.

L'intérêt de l'envoi via l'impression dans un fichier réside dans la possibilité de modifier ou de compléter les lettres telles qu'elles sont produites par Virtua. Vous pouvez ainsi, entre autres :

- ✓ supprimer le numéro de référence automatique attribué par Virtua, qui n'est pas exploitable ;
- ✓ reformater la date ;
- ✓ ajouter votre numéro de client ou toute autre référence ;
- ✓ insérer toute communication éventuelle à votre fournisseur ("Troisième réclamation", par exemple) ;
- ✓ modifier le corps du texte s'il ne s'agit pas d'une réclamation standard (échange, etc.).

Nota bene : cette procédure, qui demande plusieurs manipulations, n'est pas destinée à être utilisée de manière systématique, mais plutôt ponctuellement, lorsqu'il vous est indispensable d'intervenir sur le texte de vos lettres de réclamation.

Pour toute question, ou en cas de problème, n'hésitez pas à contacter le CODIS (Tiziana.Turchi[at]unige.ch).